

PERANAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA

(Studi kasus pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung)

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung merupakan salah satu unit pelayanan di kota Bandung yang bergerak dalam bidang jasa pengelolaan air minum dan air limbah. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung mengupayakan memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan air bersih demi kelangsungan hidup masyarakat Kota Bandung. Namun dalam menjalankan upayanya memberikan pelayanan terhadap pelanggan masih tidak bias lepas dari isu-isu mengenai kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Fenomena yang terjadi pada konsumen pada konsumen diperumahan Kopo Elok, menerima pasikan air yang kotor dan bau. Salah seorang konsumen yang berada di daerah jalan Hj. Susana yang menegluhkan “Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung harus tetap bias menjaga kualitas air. Kualitas harus sebanding dengan harga”. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung sebaiknya memberikan kualitas sesuai dengan harapan konsumen.

Pengendalian Internal merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang menjadi tujuan utama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung. Faktor yang di uji dalam penelitian ini adalah pengendalian sebagai *variable independen*, sedangkan kualitas pelayanan jasa sebagai *variable dependen*. Metode Penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode Eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dalam level manajerial khususnya yang berhubungan langsung dengan pelayanan terhadap konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung. Sampel yang di gunakan sebanyak 32 orang.

Metode analisis yang digunakan dalam menganalisis data adalah Regresi Linier Sederhana pada taraf signifikan 5%. Program yang digunakan untuk menganalisis data menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Science*)²⁰. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan jasa.

Kata Kunci: Pengendalian Internal dan Kualitas Pelayanan Jasa

THE ROLE OF INTERNAL CONTROL ON QUALITY OF SERVICE SERVICES
(Case study at Tirtawening Water Company (PDAM) Bandung)

ABSTRACT

Regional Water Company (PDAM) Tirtawening Bandung is one unit of service in the city of Bandung engaged in drinking water and waste water management services. Regional Water Company (PDAM) Bandung City strives to provide the best service to meet the needs of clean water for the survival of Bandung community. However, in carrying out its efforts to provide services to customers is still not biased from the issues about the lack of quality of services provided. The phenomenon that occurs in consumers on consumers housing Kopo Elok, receiving pati dirty and smelly water. One of the customers who are in Hj road area. Susana affirming "Regional Water Company (PDAM) of Bandung City must remain biased to maintain water quality.

Quality must be proportional to price ". Regional Water Company (PDAM) Bandung City should provide quality in accordance with consumer expectations. Internal Control is one of the ways that can be used to improve and improve the quality of service that became the main objectives Tirtawening Water Company (PDAM) Bandung. Factors in the test in this study is the control as an independent variable, while the quality service service as a dependent variable. The research method used in this research is the explanatory method. Population in this research is all employees in managerial level especially that directly related to service to consumer at Tirtawening Water Company (PDAM) of Bandung City. The sample is used as many as 32 people.

The analysis method used in analyzing data is Simple Linear Regression at 5% significant level. Programs used to analyze data using SPSS (Statistical Package for Social Science) 20. The results showed that the internal control significant effect on service quality.

Keywords: Internal Control, Quality of Service